

Manual de Usuario del Help Desk

Este manual pretender ayudar al mejor uso de la herramienta de trabajo “Help Desk”.

Al abrir la herramienta, nos aparecerá la imagen mostrada a continuación, la cual nos muestra un listado con las peticiones realizadas por nosotros mismos, con el estado en el que se encuentran, así como la fecha y el título de las mismas.

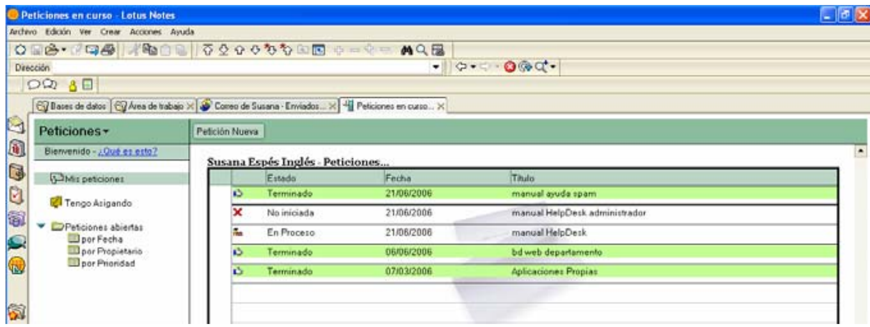


Figura 1: Mis peticiones

Si pulsamos en **“Tengo Asignado”**, nos aparecerá otro listado, pero esta vez con las peticiones que nos han solicitado a nosotros mismos, mostrando la prioridad, el estado, la fecha en que se nos realizó la petición, quien la realizó, las palabras clave y el problema.

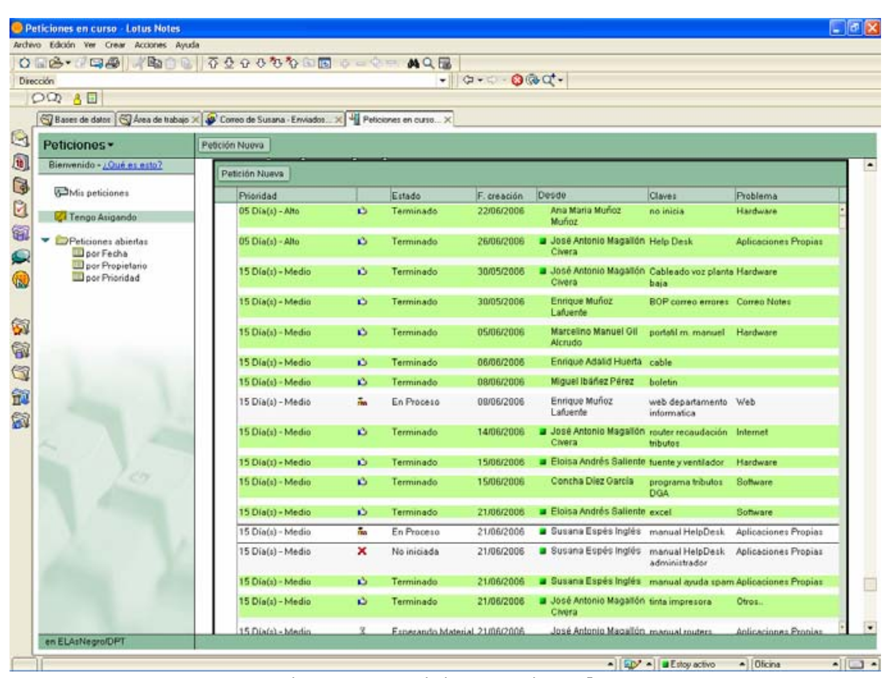


Figura 2: Peticiones asignadas

En cualquiera de los dos listados anteriores, si quisiéramos acceder a una petición en concreto, con hacer doble clic con el ratón en dicha petición, nos llevaría a su formulario.



Si seguimos por el menú situado a la izquierda, nos aparece “Peticiones abiertas”, al pinchar en el nos muestra un submenú con las tres formas de agrupar las peticiones que hay en la base de datos para todos los usuarios. En las siguientes figuras se muestras los tres formularios, dependiendo de la opción elegida:

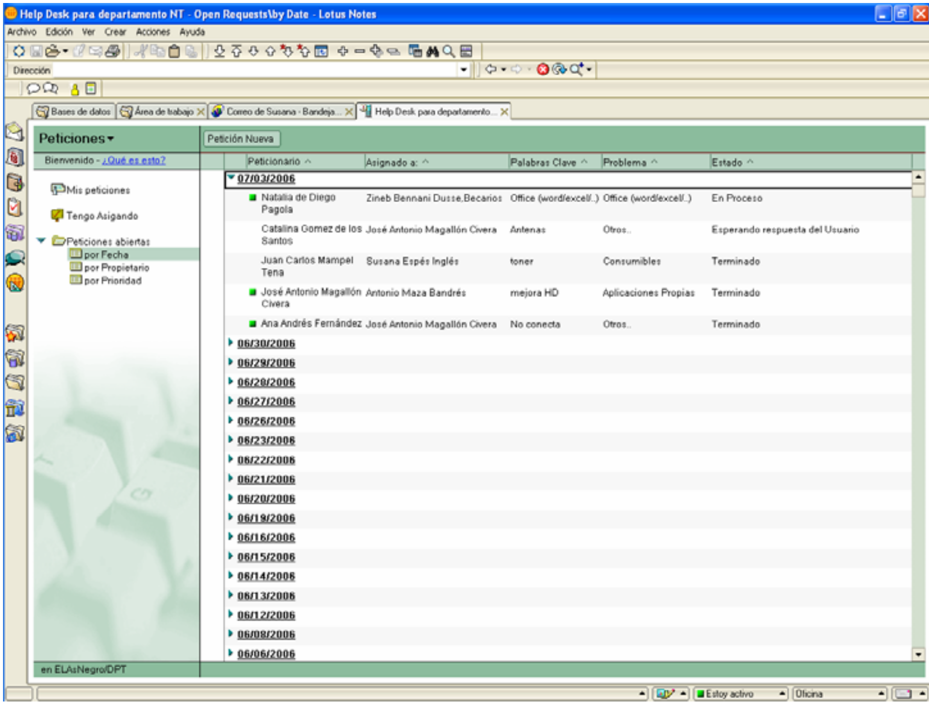


Figura 3: Peticiones abiertas por Fecha

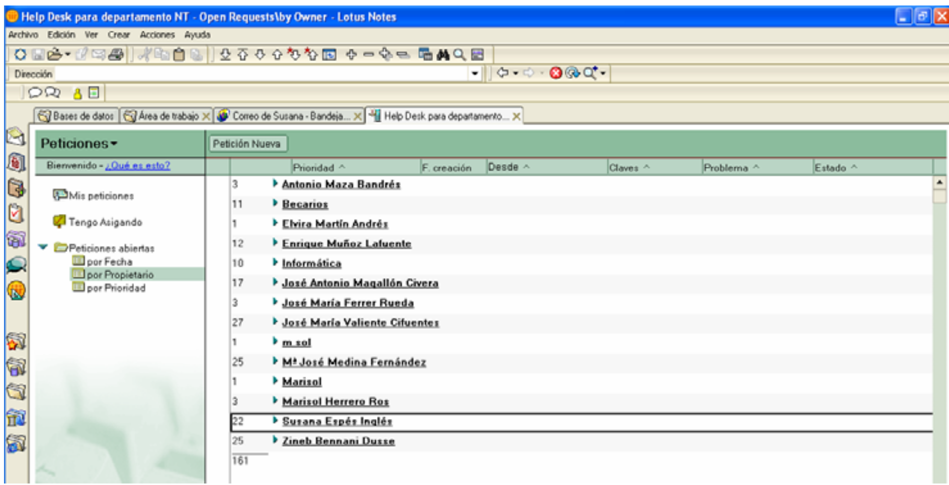


Figura 4: Peticiones abiertas por Propietario

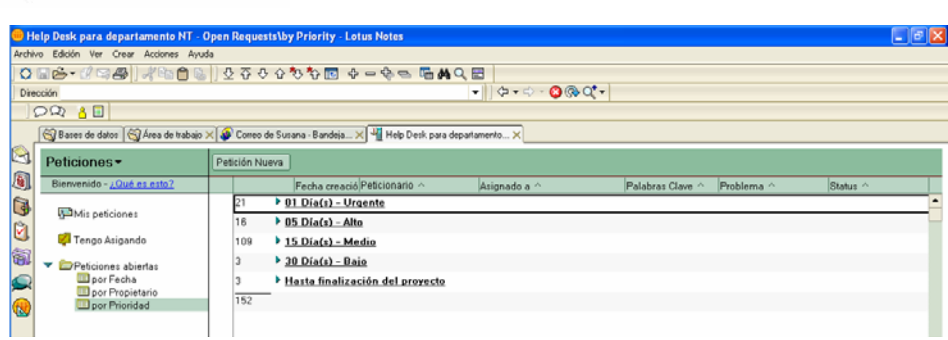


Figura 5: Peticiones abiertas por Prioridad



Crear una nueva petición

Para crear una nueva petición, pulsamos en cualquiera de los botones que pone "Petición nueva" tal y como se indica en la figura siguiente:

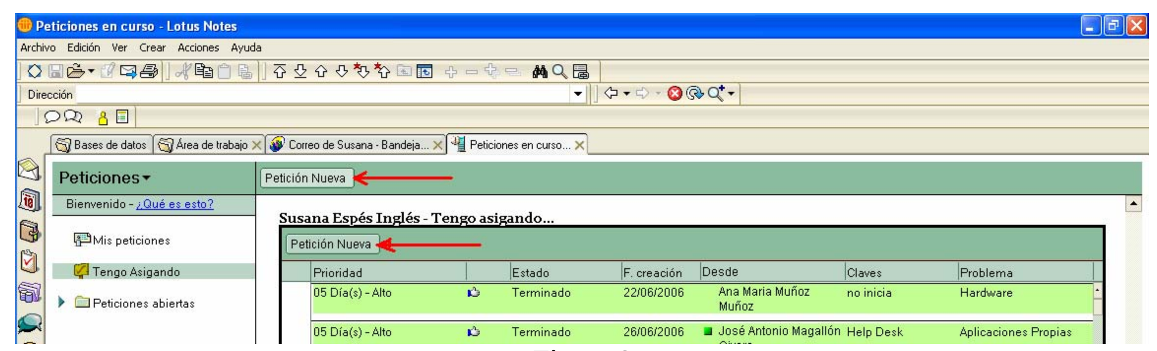


Figura 6

Al hacerlo aparece el formulario de la siguiente figura, cuyas partes procedemos a explicar a continuación.

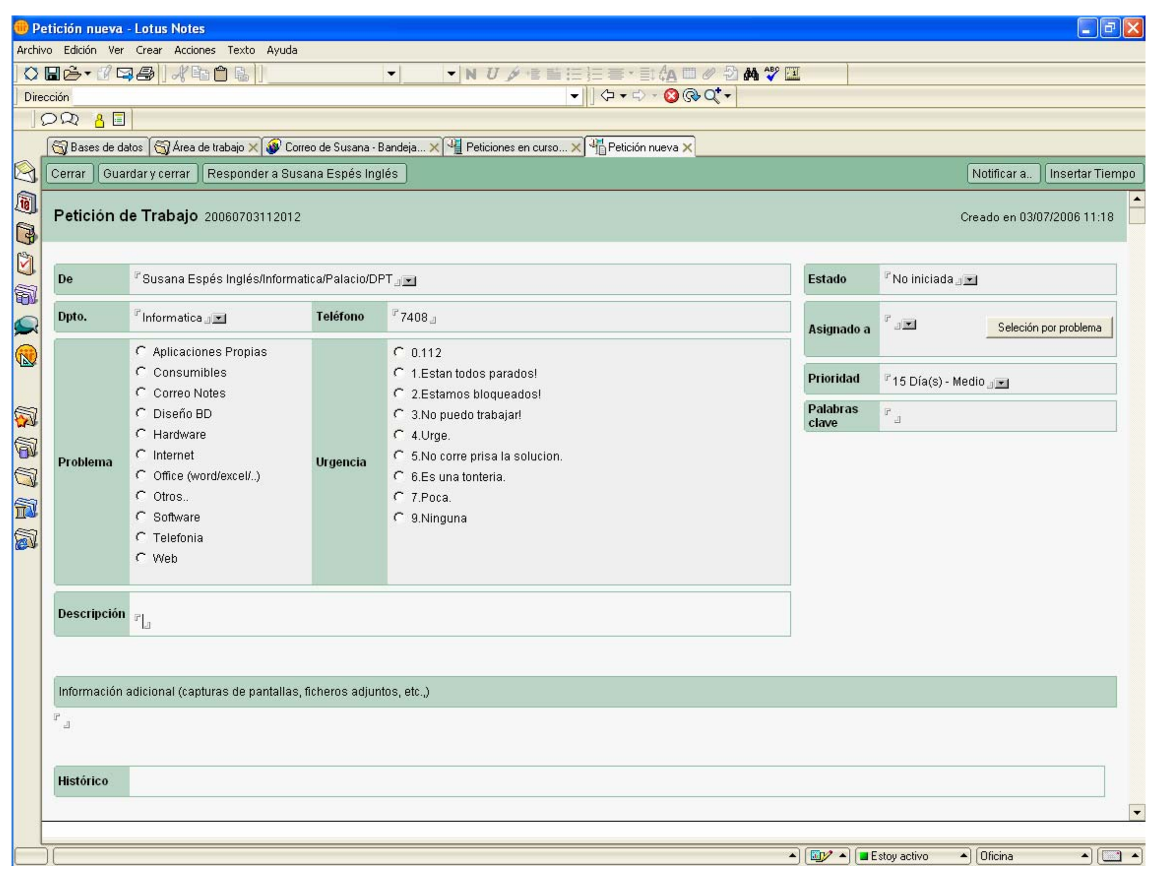


Figura 7: Formulario de una nueva petición

Lo primero que tenemos que hacer es seleccionar **de quién** proviene la petición, a qué **departamento** pertenece y el **teléfono** en el que se le puede localizar. Para seleccionarlo, aparecerá un cuadro como el de la siguiente figura:

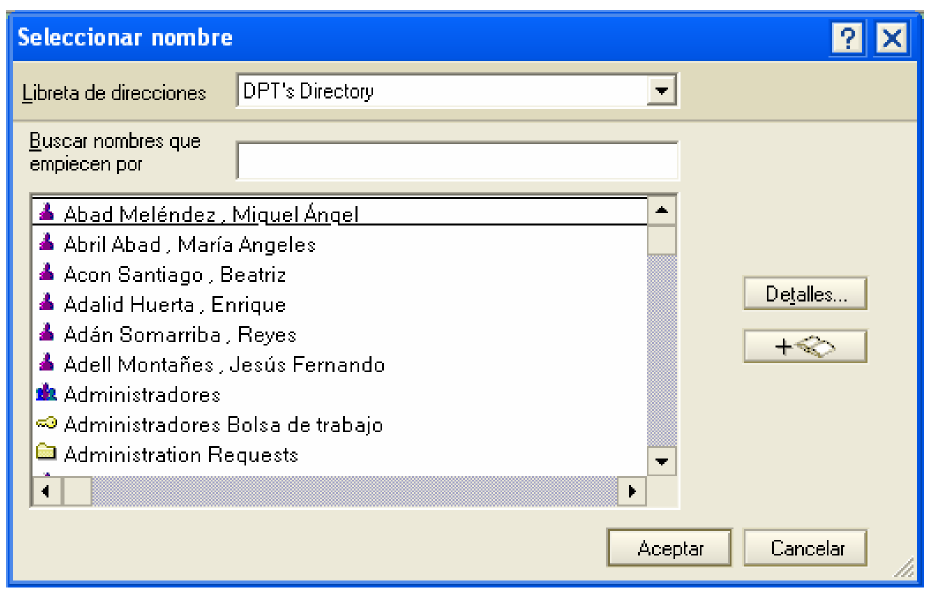


Figura 8: Directorio de personas

Seguidamente, seleccionamos uno de los **problemas** de la lista. Si no le parece adecuado ninguno de los especificados en la lista, por favor comunicarlo con una petición, por este procedimiento, a Informática para añadirlo a la lista. Una vez seleccionado, hacemos lo mismo con la **urgencia** de la petición.

Añadimos una pequeña **descripción** de la petición.

Por defecto cuando se crea una petición, el **estado** que pone es **"No iniciada"**, pero siempre existe la posibilidad de cambiarlo, eligiendo uno de la lista que aparece al pulsar la flecha del estado (figura 9):

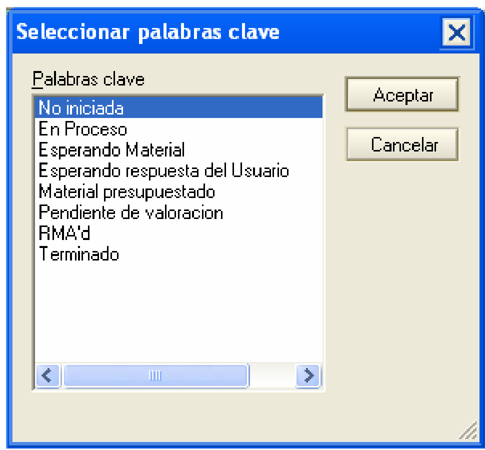


Figura 9: Estados disponibles

Una vez rellenados todos estos campos, hay que indicar la **persona** o **grupo** al que se le quiere **asignar** la tarea. Para ello desplegamos la lista que aparece al pulsar en la flecha de "Asignado a" y mostrará la siguiente pantalla, seleccionamos la persona o grupo:

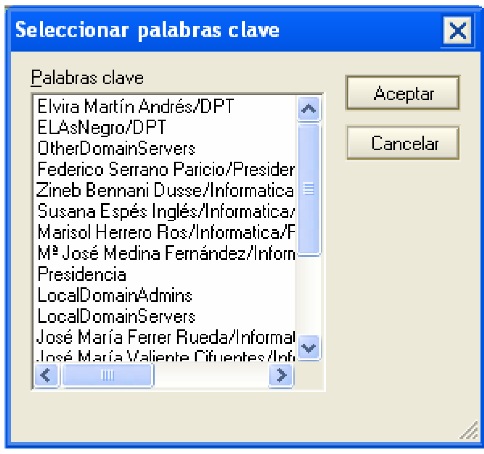


Figura 10

Finalmente se pueden poner unas **palabras clave** indicativas de la petición para facilitar futuros filtros o búsquedas.

Recepción de una petición

Al realizar una petición le llegará un correo electrónico tanto a la persona que realiza la petición como a la que se le asigna. Dicho correo tiene la apariencia que se muestra en la figura siguiente, y, como indica la flecha, pulsando en el enlace aparecerá el documento de la base de datos (figura 12).

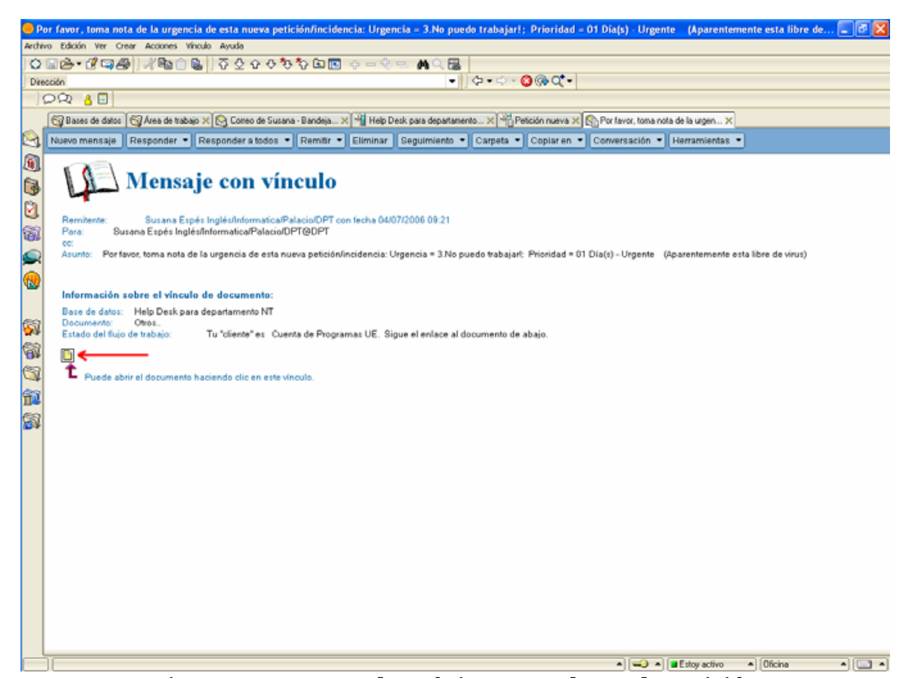


Figura 11: Correo electrónico con enlace a la petición

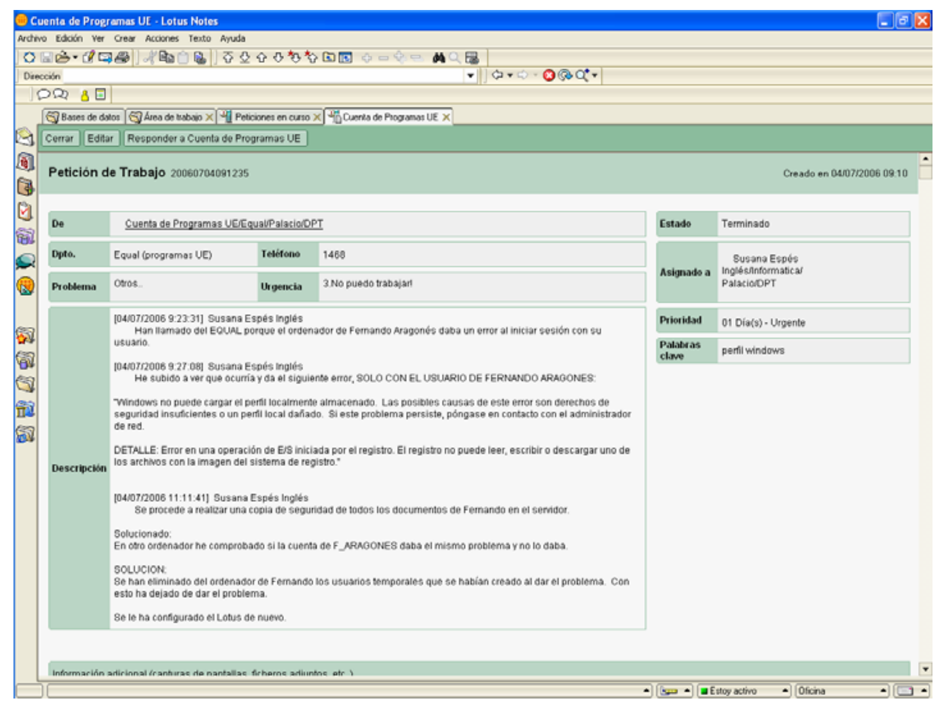


Figura 12

donde se pueden observar todos los detalles de la petición. También existe la posibilidad de responder a la persona que realiza la petición **(1)**, notificarle a alguien la petición **(2)**,...

Cuando se vayan realizando cambios en la realización de la tarea se puede ir cambiando el estado de la misma, hasta que sea finalizada, que en este caso se pondría como “Terminado”.

De la misma forma que se va añadiendo en la descripción los pasos que se van realizando, así como (MUY IMPORTANTE) la solución, si la hubiera, del problema para facilitar el trabajo en futuras peticiones iguales o similares.